

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA

### 1. PARTES

1.1. São partes deste instrumento (“**CONTRATO**”), que se regerá pelas cláusulas e condições que seguem, de um lado, **CABO SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.**, sociedade com sede em Rua Senador José Ferreira de Souza, nº1916, Candelária, cidade de Natal, Estado do Rio Grande do Norte, CEP: 59.064-520, inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Economia (CNPJ/ME) sob o nº 02.952.192/0001-61, devidamente autorizada pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para provimento do Serviço de Acesso Condicionado (SeAc), doravante denominada “**OPERADORA**” e, de outro lado, o “**ASSINANTE**”, devidamente qualificado no Termo de Contratação.

### 2. DEFINIÇÕES

2.1. Para o perfeito entendimento e interpretação do presente contrato, são adotadas as seguintes definições:

“**ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO**” (AAA): significa área atendida ou a ser atendida pela OPERADORA, condicionada à disponibilidade de SERVIÇO.

“**ADESÃO**”: significa a manifestação por escrito, impressa ou eletrônica, bem como aquela realizada por meio telefônico através de confirmação por voz, pela qual o ASSINANTE adere às condições do presente CONTRATO para fruição do SERVIÇO de TV POR ASSINATURA ofertado pela OPERADORA, de acordo com a Seleção de Canais, bem como de acordo com um dos PLANOS DE SERVIÇOS disponíveis à época, na forma contratada, instalado em endereço atendido pelo referido SERVIÇO, obrigando as partes às condições deste CONTRATO. A adesão será formalizada por meio do TERMO DE CONTRATAÇÃO e constituirá parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

“**ANATEL**”: significa a Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel.

“**ASSINANTE**”: significa a pessoa física ou jurídica que possui vínculo contratual com a OPERADORA, para fruição do(s) SERVIÇO(s), sendo devida a mensalidade.

“**EQUIPAMENTOS**”: significa os seguintes equipamentos, para fins deste CONTRATO, (i) Decodificador (“**Set Top Box**” ou “**STB**”), com ou sem a facilidade adicional de gravador digital de vídeo (Gravador digital - DVR); (ii) controle remoto; (iii) fonte; e (iv) cabos, conectores e quaisquer outros componentes, inclusive HD interno, disponibilizados, instalados e mantidos pela OPERADORA, além de outros eventualmente discriminados na Ordem de Serviço de Instalação, necessários para que o ASSINANTE usufrua do SERVIÇO.

“**MENSALIDADE**”: significa a quantia paga mensalmente pelo ASSINANTE à OPERADORA pelo SERVIÇO ora contratado, que variará de acordo com a modalidade (residencial ou empresa), da seleção/pacotes de programação, ponto(s) adicional(is), bem como da locação de equipamentos ou

qualquer outro critério de diferenciação de produto utilizado pela OPERADORA.

“**OPERADORA**”: significa a pessoa jurídica de direito privado que, mediante autorização e/ou concessão da ANATEL, presta o Serviço de Acesso Condicionado (SeAc), analógico e/ou digital, a ASSINANTES localizados nas cidades em que houver disponibilidade técnica dos SERVIÇOS. Para fins deste CONTRATO, a OPERADORA, encontra-se qualificada no item 1.1.

“**OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA**”: é a opção de contratação dos serviços da PRESTADORA mediante instrumento de concessão de benefício econômico-financeiro para o ASSINANTE, em contrapartida a sua permanência mínima por prazo determinado com o(s) serviço(s) contratado(s).

“**ORDEM DE SERVIÇO**” ou “**OS**”: significa o formulário preenchido pela OPERADORA, ou seus prepostos, mediante informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constarão, no mínimo, o nome do ASSINANTE e sua qualificação; nome do(s) responsável(is) que acompanhará(ão) a instalação, o número de pontos de recepção do SERVIÇO, a modalidade, PLANO DE SERVIÇOS e a seleção de canais (pacote de programação) escolhidos pelo ASSINANTE; e, a opção pela contratação de outros serviços oferecidos pela OPERADORA. A “OS”, constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

“**PLANO DE SERVIÇO**”: significa o conjunto de condições e serviços adicionais disponibilizados ao ASSINANTE na prestação do(s) SERVIÇO(s) contratado(s). O ASSINANTE escolherá dentre os planos de serviços disponibilizados pela OPERADORA, aquele que melhor atender às suas necessidades, podendo alterá-lo a qualquer tempo.

“**PONTO PRINCIPAL**”: significa o primeiro ponto de recepção dos sinais de SeAc, conectado ao terminal (televisão, dvd, computador, etc.) do ASSINANTE, contratado no ato da adesão ao SERVIÇO, podendo operar por tecnologia digital ou analógica, mediante a utilização de aparelho decodificador, a critério da OPERADORA.

“**PONTO ADICIONAL**”: significa o serviço de acesso adicional ao SERVIÇO de TV por assinatura, opcional, instalado no mesmo endereço, que possibilita a utilização autônoma e independente do SERVIÇO em outros pontos de conexão (terminais) que não o principal, que podem ser contratados pelo ASSINANTE no ato da adesão ou a qualquer tempo durante a vigência do CONTRATO. A OPERADORA poderá cobrar (i) uma taxa de ativação por PONTO ADICIONAL que corresponde à ativação do PONTO ADICIONAL; (ii) uma TAXA DE INSTALAÇÃO e; (iii) um valor mensal correspondente à locação dos equipamentos disponibilizados pela OPERADORA, diferenciados por suas aplicações, para fins de prestar os SERVIÇOS contratados através do PONTO ADICIONAL.

“**PONTO-DE-EXTENSÃO**”: significa o serviço que, se disponível para comercialização, proporciona acesso adicional ao serviço de TV por assinatura, opcional, instalado no mesmo endereço, que reproduz, integral e simultaneamente, sem qualquer alteração, o canal sintonizado no equipamento do ponto principal, não sendo instalado um aparelho decodificador, analógico ou digital.

“**PROGRAMADORA**”: significa a pessoa jurídica responsável pela produção e/ou fornecimento de canais e/ou programas transmitidos pela OPERADORA. A programação dos canais pertence à respectiva PROGRAMADORA, titular dos direitos de reprodução. A OPERADORA não tem qualquer responsabilidade sobre o conteúdo da programação veiculada nos canais.

“**SELEÇÕES DE CANAIS/PACOTES DE PROGRAMAÇÃO**”: são conjuntos (pacotes) de canais compostos pelos canais básicos definidos na regulamentação aplicável aos SERVIÇOS, incluindo os destinados à transmissão dos sinais das geradoras locais de TV em circuito aberto; os canais eventuais e/ou os permanentes; e os canais cuja distribuição nas diversas seleções oferecidas ao ASSINANTE são de livre escolha da OPERADORA, podendo ser por esta substituídos, a qualquer tempo, em razão de contingências técnicas ou operacionais. A SELEÇÃO DE CANAIS será escolhida pelo ASSINANTE no ato da ADESÃO ao serviço, podendo sua escolha ser alterada a qualquer tempo, observadas as seleções de canais disponíveis pela OPERADORA à época da nova solicitação e os termos deste CONTRATO.

“**SERVIÇO**” ou “**TV POR ASSINATURA ou SeAc**”: serviço de acesso condicionado (SeAc), na modalidade TV por assinatura via cabo e/ou fibra óptica (*FTTH*), que consiste na transmissão e recepção de conteúdo audiovisual via cabo e/ou fibra óptica (*FTTH*), na área de prestação do serviço.

“**SISTEMA DE TV POR ASSINATURA**”: conjunto de equipamentos e instalações, de propriedade da OPERADORA, que possibilita a recepção e/ou geração de sinais de vídeo e/ou áudio e sua distribuição, por meio de cabos e/ou fibra óptica, ao ASSINANTE, localizado dentro da área de abrangência de atendimento.

“**TAXA DE INSTALAÇÃO**”: significa a quantia paga pelo ASSINANTE, em razão da realização do serviço técnico de instalação dos equipamentos e estrutura física para prestação dos SERVIÇOS constantes deste CONTRATO, inclusive na hipótese de alteração do endereço pelo ASSINANTE.

“**TAXA DE MANUTENÇÃO TÉCNICA**” ou “**TAXA DE SERVIÇO**”: significa a quantia que deve ser paga pelo ASSINANTE em razão de visita técnica para análise e/ou manutenção da rede interna, bem como ajuste, configuração ou manutenção de determinados materiais e/ou equipamentos necessários à disponibilização do serviço contratado.

“**TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE**”: valor devido pelo ASSINANTE no caso de mudança de titularidade do contrato (cessão contratual).

“**TECNOLOGIA ANALÓGICA**”: é o formato de recepção dos sinais de áudio e vídeo, distribuídos pela rede da OPERADORA até o endereço do ASSINANTE, sintonizados através de um decodificador analógico, que possibilita a recepção dos canais da programação.

“**TECNOLOGIA DIGITAL**”: é o formato de recepção dos sinais de áudio, vídeo e dados, distribuídos pela rede da OPERADORA até o endereço do ASSINANTE, sintonizados através de um decodificador

digital, possibilitando a recepção dos canais da programação e aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra jogos (games) na TV, quando disponibilizados.

**“TERMO DE CONTRATAÇÃO”**: instrumento preenchido com informações prestadas pelo ASSINANTE, no qual constará a qualificação deste, bem como o(s) serviço(s) a ser(em) contratado(s), e, se aprovado, com a efetivação da instalação do(s) serviço(s), constituir-se-á parte integrante deste instrumento, para todos os fins e efeitos de direito.

### **3. OBJETO DO CONTRATO**

3.1. O objeto deste CONTRATO é a disponibilização do(s) SERVIÇO(S), pela OPERADORA ao ASSINANTE, consistente no transporte e oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia em TV por assinatura, em 01 (um) ponto (terminal) de acesso ao SERVIÇO (PONTO PRINCIPAL), no endereço de instalação indicado pelo ASSINANTE, e opcionalmente dos pontos (terminais) de acesso adicionais que deseje contratar (PONTOS ADICIONAIS) e constante da ORDEM DE SERVIÇO, utilizando quaisquer meios, dentro da ÁREA DE ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO. O ASSINANTE deverá optar, quando disponível, pela tecnologia analógica ou digital, por um dos PLANOS DE SERVIÇOS, por uma das SELEÇÕES DE PROGRAMAÇÃO e por uma das modalidades de aquisição ou aluguel de equipamentos da OPERADORA, nos termos deste CONTRATO e de acordo com a política comercial vigente da OPERADORA.

### **4. INFRAESTRUTURA MÍNIMA NECESSÁRIA**

4.1. Em face das características físicas do SERVIÇO, este poderá ser prestado através de redes próprias da OPERADORA ou, eventualmente, contratadas de terceiros, limitando-se sua oferta dentro da ÁREA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, a localidades tecnicamente viáveis.

4.2. Para a fruição do SERVIÇO, o ASSINANTE deverá possuir um terminal (televisor) operante e compatível com os SERVIÇOS ofertados.

4.3. O equipamento Decodificador Analógico, Digital, DVR ou Decodificador HDTV poderão, a critério da OPERADORA, ser disponibilizado para aquisição ou cedido em regime de comodato ou locação, conforme a política comercial vigente e de acordo com as regras estabelecidas neste CONTRATO.

4.4. É do conhecimento do ASSINANTE que (1) a prestação do SERVIÇO pela OPERADORA, com o padrão de qualidade adequado, dependerá da compatibilidade do terminal do ASSINANTE, que apresente condições mínimas capazes de proporcionar o recebimento adequado do serviço fornecido; e (2) caso não haja compatibilidade ou as condições mínimas mencionadas no item (1) não estejam presentes, a OPERADORA não garantirá o padrão de qualidade e desempenho adequado do SERVIÇO.

4.5. No caso de contratação na modalidade EMPRESARIAL (coletivo centralizado), o ASSINANTE

terá acesso ao SERVIÇO através de um número pré-determinado de pontos (terminais) autônomos. A quantidade de pontos (terminais) autônomos contratados será definida pelo ASSINANTE, no momento da ADESÃO.

## **5. ADESÃO AOS SERVIÇOS**

5.1. A adesão aos SERVIÇOS poderá ser realizada pelo ASSINANTE pessoalmente, por telefone, via INTERNET, quando disponível, ou diretamente nos pontos de venda credenciados pela OPERADORA.

5.2. No que se refere à ampla divulgação do presente instrumento contratual, devidamente registrado em cartório competente, além de ser disponibilizada cópia ao ASSINANTE, encontra-se também publicizado na INTERNET por meio do site da OPERADORA, no endereço <https://alaresinternet.com.br/contratos-e-regulamentos>.

5.3. A fruição do SERVIÇO pelo ASSINANTE, por mais de 7 (sete) dias, contados da data de instalação e/ou o pagamento da fatura, implica na anuência (aceitação) integral dos termos deste CONTRATO e da aceitação dos serviços instalados, conforme especificados na “OS” de instalação.

## **6. SERVIÇOS ADICIONAIS AO SERVIÇO DE TV POR ASSINATURA**

6.1. Desde que disponibilizado pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá solicitar, por escrito, verbal ou eletronicamente por controle remoto (mediante utilização de senha secreta, individual e exclusiva) outros serviços adicionais ao Serviço de TV POR ASSINATURA.

6.2. São serviços adicionais ao Serviço de TV POR ASSINATURA: (1) a recepção autônoma dos serviços em PONTOS ADICIONAIS; (2) a aquisição de programas pagos individualmente pelo ASSINANTE, por transmissão em horário previamente programado pela OPERADORA (*pay-per-view*); (3) a aquisição de programas pagos individualmente pelo ASSINANTE em horário por ele escolhido (VOD – video on-demand); (4) os serviços especializados de informações meteorológicas, bancárias, financeiras, culturais, ou de jogos eletrônicos (Games), além de outros que possam ser oferecidos aos assinantes do Serviço de TV POR ASSINATURA; e, quando e se disponível, (5) serviço de internet banda larga, telefonia fixa, contratação de canais a la carte, (6) serviços de valor adicionado (SVA), (7) Serviço DVR – Digital Video Recorder e (8) Serviço de Recepção de Programação HDTV (alta definição).

6.3. Quando da solicitação de cada serviço adicional, o ASSINANTE será informado dos prazos, condições e custos adicionais, se houver, ficando, desde a instalação e disponibilização do serviço solicitado, responsável pelo pagamento da respectiva TAXA DE SERVIÇO, além do pagamento do valor da mensalidade e/ou preço correspondente ao equipamento necessário para a fruição do respectivo serviço. Caso o serviço adicional venha a ser cancelado a qualquer tempo pelo ASSINANTE, na oportunidade da solicitação de sua religação ou reabilitação, este será responsável pelo pagamento de nova TAXA DE SERVIÇO, se houver.

6.4. A partir de sua contratação, o conteúdo a *la carte* será cobrado juntamente com as próximas MENSALIDADES do PLANO DE SERVIÇO e ficará disponível ao ASSINANTE pelo período mínimo de 30 (trinta) dias ou pela temporada do evento, o que for maior. Assim, ainda que haja desistência antes de decorrido o período acima, será devido o valor integral do conteúdo adquirido.

6.5. A OPERADORA disponibiliza ao ASSINANTE sistema de autocensura que permite o bloqueio de programação, conforme a classificação do conteúdo. O bloqueio e a liberação do acesso a tais programas dependem do uso de senha, que deverá ser definida e ativada pelo ASSINANTE, via controle remoto. O sistema de autocensura não bloqueia a aquisição e exibição de Pay-Per-View.

6.6. Além dos serviços de TV POR ASSINATURA, a OPERADORA prestará também serviços interativos, que são todos os recursos de TV que demandam interação do Assinante com a TV. O recurso mais difundido é o Guia Eletrônico de Programação (EPG, Guia de TV ou Portal de TV). Por meio deste recurso, os Assinantes podem interagir com sua programação de TV, consultando-a. Os Assinantes poderão também realizar busca de programação e navegar por um catálogo de títulos do serviço *On Demand* tais serviços estão descritos no Contrato de Prestação de Serviços Adicionais aos serviços descritos neste Contrato.

## 7. SERVIÇO “GRAVAÇÃO DE VIDEO DIGITAL” - DVR

7.1. Quando disponível para comercialização, a OPERADORA poderá oferecer, adicionalmente, ao ASSINANTE, a contratação do serviço “GRAVAÇÃO DIGITAL DVR”, que possibilita a gravação em decodificador específico para esse fim, em formato digital, de programas ("Conteúdo de Terceiros") tele transmitidos pelo serviço de TV POR ASSINATURA.

7.2. Para a efetiva fruição do serviço “GRAVAÇÃO DIGITAL DVR” o ASSINANTE deverá solicitar, conforme o caso, instalação ou troca de decodificador capaz de fornecer o serviço “GRAVAÇÃO DIGITAL DVR”. O ASSINANTE estará sujeito ao pagamento de Taxa de Adesão ao serviço, conforme a política comercial vigente, e deverá pagar, a título de mensalidade, o serviço de gravação que lhe garantirá o recebimento através do decodificador de um software que habilitará esse recurso.

7.3. Somente a adequada utilização do serviço “GRAVAÇÃO DIGITAL DVR”, por parte do ASSINANTE, garantirá o acesso e a gravação de determinado programa.

7.4. O decodificador para “GRAVAÇÃO DIGITAL DVR” será cedido em regime de comodato, locação ou venda, de acordo com as regras estabelecidas neste contrato e conforme a política comercial vigente.

7.5. O ASSINANTE fica ciente de que o "Conteúdo de Terceiros" é propriedade intelectual protegido por lei de direitos autorais e outras leis aplicáveis, não podendo ser reproduzido, publicado, difundido, reescrito, ou redistribuído sem permissão expressa e formal do detentor de seus respectivos direitos.

O ASSINANTE é responsável pela utilização do equipamento, inclusive quando utilizado por terceiros, no que se refere ao "Conteúdo de Terceiros".

7.6. A disponibilização para gravação no decodificador, assim como a resolução de imagem (definição padrão ou alta definição), de um determinado programa televisivo e o tempo de sua disponibilização para uso, o prazo de armazenamento, através do decodificador, podem variar, segundo critérios dos detentores dos direitos sobre o conteúdo (Programadora), aos quais a OPERADORA também se submete, e também segundo a configuração do decodificador.

7.7. Além disso, devido à capacidade disponível para gravação no decodificador, o espaço de tempo que uma determinada gravação permanecerá disponível para ser assistida, dependerá das demais gravações que vierem a ser posteriormente efetuadas pelo ASSINANTE.

7.8. A OPERADORA reserva o direito de a qualquer tempo, em face de atualização tecnológica, adicionar ou remover funções do serviço “**GRAVAÇÃO DIGITAL DVR**”, que não comprometam seu funcionamento básico de gravar e assistir programas teletransmitidos.

7.9. Em caso de eventual necessidade de troca do equipamento, seja por manutenção ou por qualquer outro motivo, não será possível recuperar os conteúdos gravados.

7.10. Ao receber o serviço “**GRAVAÇÃO DIGITAL DVR**”, o ASSINANTE declara estar ciente de que o software nele utilizado, assim como as marcas, tecnologias e nomes são de propriedade de terceiros, detentores de seus respectivos direitos e estão protegidos contra a utilização não autorizada, de acordo com a legislação em vigor, ficando os infratores sujeitos às sanções cíveis e penais. O presente contrato não gera direitos de propriedade e/ou aquisição, pelo ASSINANTE, nem qualquer outro direito sobre o software utilizado na prestação do serviço DVR, sendo certo que qualquer violação a esses direitos pelo ASSINANTE ou por TERCEIRO será de RESPONSABILIDADE do ASSINANTE, implicando na adoção das medidas legais aplicáveis e na IMEDIATA rescisão do presente contrato.

## **8. SERVIÇO “HD”**

8.1. Quando disponível para comercialização, a OPERADORA poderá oferecer, adicionalmente, ao ASSINANTE, o serviço de recepção de conteúdo transmitido em “HD” (televisão em alta definição).

8.2. A programação em “HD” variará de acordo com o pacote de programação contratado pelo ASSINANTE dentre aqueles disponíveis para comercialização na data da contratação.

8.3. A critério da OPERADORA, conteúdos em “HD” poderão ser oferecidos a título de degustação, por prazo indeterminado, podendo ser interrompidos a qualquer tempo.

8.4. Para a efetiva fruição dos serviços o ASSINANTE, além de possuir um aparelho receptor de TV capaz de reproduzir imagens em alta definição, deverá solicitar, conforme o caso, instalação ou troca

de decodificador, homologado pela OPERADORA, capaz de fornecer o serviço “HD”, e estará sujeito ao pagamento de Taxa de Ativação ao serviço conforme a política comercial vigente.

8.5. O decodificador “HD” será disponibilizado para aquisição ou cedido em regime de comodato ou locação, de acordo com as regras estabelecidas neste contrato e conforme a política comercial vigente.

8.6. Havendo sido instalado decodificador capaz de prover além do serviço “HD” contratado serviço(s) adicionais não contratado(s), a OPERADORA reserva o direito de a qualquer tempo promover a substituição do decodificador, de sua propriedade, cedido em comodato ou aluguel, por outro que atenda tão somente os serviço(s) efetivamente contratado(s).

## **9. MODALIDADES, PLANOS DE SERVIÇOS E TECNOLOGIA DO SERVIÇO CONTRATADO**

9.1. Quando da ADESÃO, o ASSINANTE optará por uma das modalidades do SERVIÇO oferecidas pela OPERADORA –RESIDENCIAL (contratação individual), ou EMPRESARIAL (contratação coletiva centralizada) – assim como por um dos PLANOS DE SERVIÇOS disponíveis, que constarão do TERMO DE CONTRATAÇÃO e da respectiva “OS”.

9.2. Havendo mais de uma tecnologia disponível o ASSINANTE deverá também optar, livremente, pela tecnologia Analógica e/ou Tecnologia Digital.

9.3. A OPERADORA se reserva o direito de criar, alterar ou modificar e excluir modalidades, preços, condições e PLANOS DE SERVIÇOS a qualquer tempo, sem prejuízo das condições garantidas ao ASSINANTE pelas normas regulatórias e legislação aplicável às relações de consumo.

9.4. A OPERADORA divulgará o conteúdo da programação ao ASSINANTE, pelo guia eletrônico e/ou pelo site **www.alaresinternet.com.br** ou por qualquer outro meio por ela estabelecido.

9.4.1. A OPERADORA se reserva o direito de alterar integral ou parcialmente a programação dos PLANOS DE SERVIÇOS por qualquer outro fator, inclusive por mera liberalidade, desde que comunicando previamente o ASSINANTE com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência de sua aplicação, e possibilitando a opção de o ASSINANTE, caso não concorde com a alteração, possa cancelar os serviços contratados sem ônus.

9.5. O ASSINANTE se obriga a utilizar adequadamente a modalidade e o PLANO DE SERVIÇOS escolhido, limitando sua utilização ao disposto no presente CONTRATO.

9.6. É facultado ao ASSINANTE, exceto durante a vigência de OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA, estando adimplente com suas obrigações perante a OPERADORA, requerer a qualquer tempo a mudança de seu PLANO DE SERVIÇO, modalidade ou pacotes de programação, mediante o pagamento da respectiva taxa de serviço vigente na oportunidade,

aumentando- se ou reduzindo-se, conforme o caso, o preço de sua MENSALIDADE, de acordo com a tabela de valores mensais vigentes à época da mudança e respeitadas todas as condições previstas nesse instrumento.

## **10. OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA**

10.1. A OPERADORA poderá oferecer ao ASSINANTE, no ato da contratação ou a qualquer tempo, benefícios e/ou ofertas especiais, em caráter temporário, e/ou agregação de outros produtos e/ou pacotes, igualmente em caráter extraordinário e temporário, tais como, mais não limitado a, suspensão da exigibilidade do pagamento da taxa de adesão e/ou instalação, mudança de endereço, mudança de titularidade, descontos nos preços da MENSALIDADE e pacotes integrados de produtos, mediante ou não o compromisso de PERMANÊNCIA MÍNIMA do ASSINANTE com a OPERADORA conforme CONTRATO DE PERMANÊNCIA a ser firmado pelas Partes, formalizando-se por meios digitais, ligação telefônica ou assinatura por escrito do ASSINANTE.

## **11. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS E MODALIDADES DO SERVIÇO**

11.1. Os SERVIÇOS serão prestados conforme o PLANO DE SERVIÇOS escolhido pelo ASSINANTE, definido e indicado no TERMO DE CONTRATAÇÃO e ratificada na ORDEM DE SERVIÇO de instalação.

11.2. A OPERADORA empenhará seus melhores esforços para prover os serviços de TV POR ASSINATURA dentro dos parâmetros de qualidade do PGMQ (Plano Geral de Metas de Qualidade) indicados pela ANATEL.

11.3. O ASSINANTE entende e concorda que o SERVIÇO poderá estar, eventualmente, indisponível, seja para manutenção programada (preventiva) ou não programada (emergencial), dificuldades técnicas, e por outros fatores fora do controle da OPERADORA. Interrupções do SERVIÇO causadas por ASSINANTES, por atos ilícitos de terceiros ou por eventos de força maior, não constituirão falha no cumprimento das obrigações da OPERADORA previstas neste CONTRATO.

11.4. O SERVIÇO destina-se ao uso exclusivo do ASSINANTE em conformidade com a modalidade, plano e seleção por ele escolhido. É vedada e terminantemente proibida a comercialização, distribuição, cessão, locação, sublocação ou compartilhamento do sinal de TV POR ASSINATURA e dos EQUIPAMENTOS, exceto com expressa autorização por escrito, da OPERADORA, sob pena de rescisão contratual e aplicação da multa prevista no item 11.4.1 deste CONTRATO, responsabilizando-se o ASSINANTE penal e civilmente pelo eventual descumprimento desta cláusula.

11.4.1. O descumprimento do item 11.4 deste CONTRATO implica, além da rescisão do CONTRATO, em multa no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), a ser paga pela parte infratora à OPERADORA, sem prejuízo da responsabilidade criminal e da apuração de eventuais perdas e danos decorrentes do referido descumprimento.

## 12. DA PROGRAMAÇÃO, DIREITO AUTURAL E PROMOÇÕES

12.1. O conteúdo dos canais que integram as diferentes SELEÇÕES/PACOTES DE PROGRAMAÇÃO é totalmente definido e elaborado por terceiros (PROGRAMADORAS), sem nenhuma interferência da OPERADORA, que tem sua atividade limitada à distribuição desses canais.

12.2. Ainda que a OPERADORA tenha o máximo cuidado na escolha dos canais oferecidos ao ASSINANTE, não tem controle sobre os horários de transmissão e conteúdo dos programas. A OPERADORA não tem qualquer responsabilidade pela programação transmitida nos canais integrantes do pacote de canais livremente escolhido pelo ASSINANTE, que se responsabiliza, neste ato, pelo controle da exposição de quaisquer pessoas aos programas transmitidos pelo SISTEMA DE TV POR ASSINATURA. Assim sendo, os pais ou o representante legal são os únicos responsáveis pelo uso das crianças e adolescentes da programação oferecida nos serviços de TV POR ASSINATURA.

12.3. Alguns canais, no decorrer da prestação dos serviços de TV POR ASSINATURA, poderão ser substituídos, interrompidos, ter seus sinais suspensos ou ter sua numeração alterada, por motivos técnicos, verificação de pouca aceitação/interesse da maioria dos ASSINANTES ou, até mesmo, fatores que independem da vontade da OPERADORA. Caso o ASSINANTE não concorde com quaisquer das alterações mencionadas neste item, e havendo a impossibilidade técnica por parte da OPERADORA, no fornecimento do pacote anterior, fica facultado ao ASSINANTE rescindir o presente contrato, mediante solicitação formal a Central de Atendimento da OPERADORA, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da alteração, quitando os valores relativos à prestação dos serviços até a data da rescisão.

12.4. Além da SELEÇÃO/PACOTE DE CANAIS escolhido pelo ASSINANTE, a OPERADORA poderá oferecer programas individuais (*Pay Per View*), que, neste caso, serão contratos por ponto e disponibilizados mediante solicitação e pagamento específico, cobrado simultaneamente com a mensalidade e demais serviços/produtos que o ASSINANTE adquirir ou fizer uso.

12.5. Além da seleção/pacote de canais escolhido pelo ASSINANTE, a OPERADORA poderá oferecer canais individuais (*à La Carte*), que, neste caso, serão contratos por ponto e disponibilizados mediante solicitação e pagamento específico, cobrado simultaneamente com a mensalidade e demais serviços/produtos que o ASSINANTE adquirir ou fizer uso.

12.6. A programação recebida pelo ASSINANTE destina-se à recepção privada, sendo vedada toda e qualquer forma de aproveitamento dos programas que não a recepção ora ajustada, em especial as cópias, retransmissões e qualquer forma de utilização que direta ou indiretamente tenha o intuito de lucro, sob pena de caracterização de violação a direitos do autor, passível de medidas judiciais de ordem civil e criminal.

12.7. O ASSINANTE, na forma da lei civil e penal brasileira, deve respeitar os direitos autorais dos conteúdos (programação) e tudo o mais que, por ventura, venha a ter acesso através do serviço ora contratado, respondendo diretamente perante os titulares dos direitos ora referidos pelas perdas, danos, lucros cessantes, e tudo o mais que porventura lhes venha a causar, em razão do uso indevido ou ilegal

daqueles direitos.

12.8. É vedado ao ASSINANTE a reprodução indevida dos sinais transmitidos por meio de artifício, ardil ou qualquer outro meio fraudulento, quer por cópia, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros, ou permitindo que terceiros utilizem-se indevidamente do sistema colocado à sua disposição. Ao proceder desta forma, além de infringir as normas desta contratação e responder civilmente, o ASSINANTE estará sujeito a sofrer penas prevista na legislação penal em vigor.

12.9. A OPERADORA reserva-se o direito de efetuar, por si ou por terceiros, vistoria nas instalações do ASSINANTE, o qual envidará todos os esforços para facilitar tais procedimentos. Em caso de constatação de irregularidades, seja com relação ao Pacote de Programação, número de pontos de recepção, entre outros, a OPERADORA providenciará os devidos acertos para regularização das instalações, sem prejuízo da possibilidade de rescisão do presente instrumento, sempre a seu exclusivo critério.

12.10. A OPERADORA poderá, a seu critério e conveniência, disponibilizar ao ASSINANTE programação adicional, não constante da seleção/pacote de programação contratado, a título de degustação promocional, a qual, em hipótese nenhuma será incorporada a seleção/pacote de programação contratado, podendo ser suspensa a qualquer momento.

### **13. AQUISIÇÃO, DO COMODATO OU DA LOCAÇÃO DE EQUIPAMENTOS**

13.1. O decodificador é um equipamento que, conectado à rede da OPERADORA, possibilita o acesso à programação paga codificada das diversas seleções ofertadas pela OPERADORA, motivo pelo qual, é imprescindível para a fruição dos SERVIÇOS ora contratados. O ASSINANTE, quando disponível, poderá ou optar pela aquisição do decodificador da OPERADORA ou de terceiros por ela autorizados, desde que devidamente homologado pela ANATEL e compatível com o sistema utilizado pela OPERADORA, ou optar pela locação ou comodato do decodificador da própria OPERADORA, o que será feito nos moldes da legislação específica e de acordo com os planos comerciais vigentes e segundo as cláusulas que se seguem.

13.2. Optando o ASSINANTE pela locação de EQUIPAMENTOS da OPERADORA, esta se dará por tempo indeterminado e mediante o pagamento mensal conforme valores praticados pela OPERADORA, cobrados na mesma fatura do SERVIÇO ora contratado.

13.3. Sendo a OPERADORA a legítima proprietária dos EQUIPAMENTOS objeto da locação, em casos de eventual rescisão contratual, o ASSINANTE deverá devolver à OPERADORA o EQUIPAMENTO locado ou cedido, no mesmo estado em que o recebeu quando da contratação, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da rescisão (interrupção dos SERVIÇOS), sob pena de, em não o fazendo, ser obrigado ao ressarcimento do valor de mercado do EQUIPAMENTO vigente à época do pagamento.

13.4. É vedado ao ASSINANTE remover o EQUIPAMENTO do local original da instalação, bem como alterar qualquer característica original da instalação. Também é vedado ao ASSINANTE qualquer espécie de reparo, manutenção ou abertura do aparelho decodificador para qualquer fim, considerando-se tal ocorrência como falta grave e ensejadora de imediata rescisão deste CONTRATO. A manutenção dos EQUIPAMENTOS deverá ser feita por empregados da OPERADORA ou por terceiros por ela autorizados.

13.5. Em casos de danificação de EQUIPAMENTOS locados ou cedidos em regime de comodato em decorrência de manutenção indevida, adulteração e/ou avaria, o ASSINANTE, além de arcar com os custos de reposição do equipamento danificado, arcará também com os custos de TAXA DE SERVIÇO e outros que se fizerem necessários para reparar a ação indevida do ASSINANTE.

13.6. O ASSINANTE não poderá emprestar, ceder, sublocar, total ou parcialmente, o EQUIPAMENTO locado ou cedido em comodato sem a expressa anuência, por escrito, da OPERADORA.

13.7. Quando da desconexão, a desinstalação dos EQUIPAMENTOS deverá ser feita, exclusivamente, por técnicos devidamente habilitados pela OPERADORA, que verificará, no local, o estado de conservação e funcionamento dos equipamentos, em conformidade com o disposto neste instrumento. Na hipótese dos EQUIPAMENTOS terem sido desinstalados e/ou violados pelo ASSINANTE, os equipamentos serão recebidos e testados pela equipe técnica da OPERADORA, que, se constatar avarias e/ou adulterações, elaborará um laudo técnico, que será enviado ao ASSINANTE, e que embasará a emissão de cobrança do(s) EQUIPAMENTO(s) avariados e/ou adulterados.

13.8. No caso do(s) EQUIPAMENTO(s) ser(em) cedido(s) em regime de comodato ou de locação, o ASSINANTE ficará responsável pelo bem, assumindo inteira responsabilidade, na qualidade de fiel depositário, pela guarda e integridade do EQUIPAMENTO, na forma dos artigos 579 a 585 e 565 a 576 do Código Civil Brasileiro, respectivamente, devendo restituí-lo à OPERADORA, mediante visita desta previamente agendada com o ASSINANTE, caso haja rescisão do presente CONTRATO, respondendo ainda nas hipóteses de dano, perda, furto, roubo e/ ou extravio do aludido equipamento, que, em qualquer dos casos, gerarão a cobrança do valor do equipamento pela OPERADORA ao ASSINANTE.

13.9. Na hipótese de ausência do ASSINANTE no local e na data agendada para a retirada e devolução do equipamento, impossibilitando tal retirada pela OPERADORA, no mesmo prazo disposto no item 13.3, ou de recusa na devolução, fica facultado à OPERADORA, em exercício regular de direito, emitir documento de cobrança dos referidos equipamentos, conforme preço vigente dos mesmos à época em que se operar a cobrança, além de também permitir a cobrança a título de locação mensal, pelo período de retenção indevida dos equipamentos.

## **14. DA SUSPENSÃO DE FUNÇÕES DO APARELHO TELERECEPTOR**

14.1. É do conhecimento do ASSINANTE que algumas funções do(s) seu(s) aparelho(s) telereceptor(es) (televisão, videocassete, computador, etc.) conectado(s) ao Sistema de TV por

assinatura poderão ficar suspensas enquanto durar a prestação do Serviço de TV via Cabo, pelo que o ASSINANTE isenta a OPERADORA de qualquer responsabilidade por este fato. A função PIP (*picture in picture*) do televisor ficará suspensa enquanto perdurar a prestação de serviços de TV por assinatura, bem como, a função do vídeo cassete ligado a TV que receba o sinal de TV por assinatura, de gravar um canal assistindo a outro.

## **15. INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS**

15.1. A instalação dos EQUIPAMENTOS necessários à utilização do SERVIÇO só poderá ser feita pela OPERADORA ou por terceiros devidamente credenciadas pela OPERADORA, excluídos os equipamentos não fornecidos pela OPERADORA. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos SERVIÇOS, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do(s) SERVIÇO(S) ora contratado(s).

15.2. Caso a instalação de outros equipamentos seja executada por pessoas não credenciadas ou não indicada pela OPERADORA, esta não se responsabiliza por qualquer falha decorrente da execução do SERVIÇO. Nesta hipótese, o ASSINANTE arcará exclusivamente com os custos relativos aos ajustes que se mostrem necessários.

## **16. DO PRAZO DE INSTALAÇÃO**

16.1. A OPERADORA promoverá a instalação no prazo mínimo de 02 (dois) dias úteis, salvo estipulação em contrário mencionada na “OS”, e máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data de solicitação, e desde que haja viabilidade técnica, devendo o ASSINANTE apresentar, quando necessária for, autorização do síndico do condomínio ou dos demais condôminos para a instalação/ativação do(s) serviço(s).

16.2. O início da prestação do SERVIÇO contratado, assim como o prazo de vigência deste CONTRATO, inicia-se na data de instalação do SERVIÇO, com a consequente habilitação dos serviços pela OPERADORA.

## **17. EXCLUSIVIDADE DE MANUTENÇÃO DO SERVIÇO**

17.1. Cabe única e exclusivamente à OPERADORA, ou a quem esta indicar, a responsabilidade pela manutenção dos SERVIÇOS, neste instrumento entendida como os cuidados técnicos necessários à conservação e ao funcionamento regular do SERVIÇO ora contratado.

17.2. Fica expressamente vedado ao ASSINANTE: (i) proceder qualquer alteração, ajuste, manutenção ou acréscimo, na rede interna ou externa de distribuição dos sinais da OPERADORA, ou nos pontos de sua conexão aos EQUIPAMENTOS; (ii) permitir que qualquer pessoa não autorizada pela OPERADORA manipule a rede interna ou externa, ou qualquer outro equipamento que as componha; (iii) acoplar, sem autorização da OPERADORA, quaisquer outros equipamentos à rede da

OPERADORA, de maneira que permitam a recepção de serviços adicionais não contratados pelo ASSINANTE, ficando desde já ciente o ASSINANTE que tais condutas, comumente conhecidas como “pirataria”, podem configurar ilícitos de ordem cível e penal, passíveis de registro de ocorrência perante a competente autoridade policial e das consequentes ações cíveis e criminais.

## **18. ACESSO AOS EQUIPAMENTOS INSTALADOS**

18.1. A OPERADORA terá garantido, desde que informado previamente ao ASSINANTE, o acesso, a qualquer tempo, nas dependências do ASSINANTE onde esteja instalado o SERVIÇO ora contratado, como forma de preservação das condições contratuais e da qualidade da prestação do serviço. Na hipótese de impedimento do exercício deste direito, após 03 (três) tentativas improdutivas, a OPERADORA poderá proceder a suspensão imediata da prestação dos SERVIÇOS ou, ainda, a rescisão do CONTRATO, independentemente de qualquer procedimento judicial e sem prejuízo da cobrança dos SERVIÇOS prestados, além de custo de reposição de equipamentos e valores decorrentes de rescisão antecipada de contrato de permanência.

## **19. PONTO(S) ADICIONAL(IS)**

19.1. Se disponível para comercialização, o ASSINANTE poderá solicitar à OPERADORA a contratação e instalação de PONTO(S) ADICIONAL(IS) independente(s) e autônomo(s) do PONTO PRINCIPAL contratado, limitada à quantidade de pontos tecnicamente comportáveis no endereço, pelo que pagará a respectiva Taxa de Ativação e TAXA DE INSTALAÇÃO, sendo adicionado à sua fatura mensal o valor correspondente a mensalidade do(s) PONTO(S) ADICIONAL(IS), em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) contratado(s).

19.2. Se disponível, o ASSINANTE poderá realizar, em conformidade com o disposto no item anterior, a contratação e instalação de EQUIPAMENTOS de PONTO(S) ADICIONAL(IS) sem as aplicações de TV interativa, como guia eletrônico de programação, compra de conteúdo pelo controle remoto e compra jogos (games) na TV, quando disponibilizados, em conformidade com a tabela vigente à época em que for(em) contratado(s).

19.3. Em qualquer das condições acima estabelecidas, a MENSALIDADE, os serviços de ativação, instalação, comodato de EQUIPAMENTOS e manutenção do(s) ponto(s) adicional(is) Independente(s) e eventual valor correspondente aos equipamentos necessário para a fruição do serviço, serão cobrados em conformidade com a política comercial vigente à época da solicitação.

## **20. CESSÃO DA ASSINATURA**

20.1. Estando adimplente com suas obrigações, o ASSINANTE poderá ceder a terceiro os direitos e as obrigações decorrentes do presente CONTRATO, observadas previamente a disponibilidade técnica do local onde se promoverá a nova instalação dos SERVIÇOS. Correrão por conta do cessionário as despesas com a transferência, de acordo com a eventual taxa de instalação e eventual a TAXA DE TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE vigentes na data em que for solicitada a transferência da

titularidade para o novo ASSINANTE. A cessão de direitos e obrigações a que alude esta cláusula só será oponível à OPERADORA se formalizada com a sua interveniência e desde que o cessionário manifeste, por escrito, sua anuência aos termos e condições deste CONTRATO.

20.2. No caso do ASSINANTE ter feito a OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA, a cessão da assinatura deverá respeitar as disposições contidas no CONTRATO DE PERMANÊNCIA, devendo o cessionário respeitar as disposições do referido instrumento contratual.

## **21. MUDANÇA DE ENDEREÇO**

21.1. É permitido ao ASSINANTE solicitar a transferência de endereço, desde que exista viabilidade técnica de instalação no novo endereço indicado e esteja dentro da área de abrangência dos serviços da OPERADORA. Em caso de possibilidade da transferência, em qualquer das hipóteses, o ASSINANTE poderá arcar, a critério da OPERADORA, com custo da TAXA DE INSTALAÇÃO vigente. Caso o ASSINANTE deseje transferir a prestação do SERVIÇO(S) contratado(s) para endereço onde não haja viabilidade técnica ou fora da área de abrangência dos serviços da OPERADORA, rescindir-se-á automaticamente o presente CONTRATO, aplicando-se, se houver, os termos e condições da OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA vigente.

## **22. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

22.1. Todos os conceitos adotados neste CONTRATO serão aqueles descritos na Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – “LGPD”) ou qualquer outra que venha a substituí-la. A eventual alteração de qualquer conceito na referida norma legal será imediatamente aplicável a este instrumento.

22.2. O ASSINANTE está ciente e concorda que a OPERADORA atua na qualidade de Controladora de Dados Pessoais no âmbito deste CONTRATO e:

22.2.1. Tratará os dados pessoais do ASSINANTE na forma da legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados pessoais e ao setor de telecomunicações para: (i) cumprir com a prestação do serviço objeto deste CONTRATO; (ii) proporcionar a melhor experiência com o serviço contratado; (iii) mensurar a qualidade dos seus serviços; e/ou (iv) dar cumprimento à legislação ou determinação judicial.

22.2.2. Manterá, por si ou por meio de seus subcontratados, registro relacionados aos dados pessoais do ASSINANTE de acordo com as legislações e regulamentações aplicáveis;

22.2.3. Implementa medidas de segurança, técnicas e administrativas visando o correto tratamento de dados pessoais de acordo com os preceitos previstos na LGPD;

22.2.4. Será responsável por responder e satisfazer as reclamações advindas do Titular dos Dados Pessoais e da Agência Nacional de Proteção de Dados (“ANPD”), que estejam relacionadas com o tratamento de dados pessoais, nos termos da LGPD e do presente CONTRATO;

22.2.5. Poderá compartilhar os dados do ASSINANTE para a prestação dos serviços contratados com parceiros ou subcontratados, além de agentes do setor Público, como a Anatel ou autoridades, administrativas ou judiciais, para o cumprimento de obrigações legais, regulatórias ou ordens judiciais.

22.2.6. É responsável por garantir que os dados pessoais fornecidos a qualquer subcontratado autorizado estejam devidamente legitimados para o tratamento no âmbito do presente CONTRATO.

22.3. As requisições de registros de conexão, requisitados de forma autônoma ou associados a dados pessoais, serão atendidas pela OPERADORA somente mediante determinação judicial conforme a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet – “MCI”).

22.4. Os dados cadastrais, como qualificação pessoal, filiação e endereço do ASSINANTE, poderão ser enviados às autoridades administrativas que detenham competência legal para a sua requisição.

22.5. Ao concordar com o presente CONTRATO, o ASSINANTE declara expressamente que leu e concorda com a totalidade dos termos e disposições que constam da Política de Privacidade da OPERADORA, parte integrante deste documento e disponível em <https://alaresinternet.com.br/politica-de-privacidade/>.

22.6. Para exercer qualquer dos seus direitos previstos na LGPD, quando aplicável, ou esclarecer suas dúvidas relacionadas à sua privacidade, o ASSINANTE poderá entrar em contato pelo e-mail [dpo@alaresinternet.com.br](mailto:dpo@alaresinternet.com.br).

## **23. COMUNICAÇÃO OBRIGATÓRIA**

23.1. Cabe ao ASSINANTE a obrigação de comunicar à OPERADORA tudo o que se refira ao funcionamento e às instalações dos EQUIPAMENTOS, bem como quaisquer dúvidas referentes aos pagamentos e vencimentos das MENSALIDADES, cabendo também ao ASSINANTE comunicar eventuais mudanças de telefone e endereço eletrônico para contato, não se eximindo, em qualquer caso, de suas obrigações contratuais.

## **24. PREÇOS**

24.1. Pela prestação dos SERVIÇOS, o ASSINANTE pagará à OPERADORA a MENSALIDADE prevista no respectivo TERMO DE CONTRATAÇÃO que já engloba o valor dos tributos incidentes e demais encargos específicos do setor de telecomunicações, vigentes na data de contratação dos SERVIÇOS. A MENSALIDADE do SERVIÇO ora contratado será cobrada a partir da data de

instalação do SERVIÇO.

24.1.1. Adicionalmente à MENSALIDADE, o ASSINANTE deverá pagar à OPERADORA, sempre que aplicáveis nos termos do CONTRATO, a Taxa de Adesão, TAXA DE INSTALAÇÃO e TAXAS DE SERVIÇOS, assim como a eventual locação de EQUIPAMENTOS, desde que assim contratado, dentre outros serviços solicitados e/ou utilizados.

24.1.2. Na hipótese de criação de novos tributos, tarifas, taxas, encargos, contribuições fiscais ou parafiscais, previdenciárias ou trabalhistas e, ainda, se forem modificadas as alíquotas dos tributos em vigor, ou se for dada nova interpretação pelo fisco à arrecadação de tributos, ou se, de qualquer forma, forem majorados os ônus da OPERADORA, os valores de MENSALIDADE serão revisados, de modo a refletirem tais modificações, com aplicação imediata.

24.1.3. A OPERADORA se reserva o direito de alterar o valor de MENSALIDADE por qualquer outro fator, inclusive por mera liberalidade, desde que comunicando previamente o ASSINANTE com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência de sua aplicação, e possibilitando a opção de o ASSINANTE, caso não concorde com a alteração da mensalidade, possa cancelar os serviços contratados sem ônus.

24.2. Os valores da MENSALIDADE devidos pelo ASSINANTE à OPERADORA decorrentes da prestação do SERVIÇO no endereço indicado pelo ASSINANTE são os efetivamente praticados pela OPERADORA na data da contratação, que poderão variar conforme as condições comerciais e tecnológicas oferecidas pela OPERADORA, a área de prestação de serviço, a modalidade e o plano escolhido pelo ASSINANTE no momento da contratação dos SERVIÇOS.

## **25. FORMA E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

25.1. O início do faturamento do SERVIÇO corresponderá à data da instalação do SERVIÇO pela OPERADORA.

25.2. A MENSALIDADE, as taxas de serviço e eventual valor correspondente aos EQUIPAMENTOS necessários para a fruição do SERVIÇO, decorrentes da prestação dos SERVIÇOS contratados, serão incluídos na fatura emitida mensalmente pela OPERADORA, referente à prestação dos serviços do mês anterior (pós-pago), podendo a OPERADORA, por mera liberalidade, cobrar a mensalidade do mês em curso. O valor da primeira mensalidade será cobrado proporcionalmente (*pro rata die*) a partir da instalação e habilitação do(s) SERVIÇO(S) contratado(s). Da mesma forma, em caso de rescisão contratual, a MENSALIDADE será cobrada proporcionalmente (*pro rata die*) considerando a data de desconexão.

25.3. A Fatura, enviada pela OPERADORA ao ASSINANTE, deverá ser quitada pelo ASSINANTE até a sua respectiva data de vencimento, devendo a Fatura ser enviada pela OPERADORA com, no mínimo, 5 (cinco) dias de antecedência da sua data de vencimento. O não recebimento da fatura ou

documento de cobrança mensal até seu vencimento não isenta o ASSINANTE de realizar o pagamento dos valores por ele devidos até o prazo de vencimento. Neste caso, o ASSINANTE deverá entrar em contato com a OPERADORA, através da Central de Atendimento ou outros canais e meios de atendimento, os quais informarão o procedimento a ser adotado para efetivação do pagamento devido.

25.4. A OPERADORA enviará os documentos de cobrança, por ela emitidos, para pagamento através de correio comum ou, quando disponíveis, por correio eletrônico (*e-mail*) ou fatura *online*, descartada qualquer outra modalidade de envio ou recebimento pelo ASSINANTE.

25.5. Quando disponível, e havendo sido feita a opção para recebimento de documentos de cobrança (fatura) via correio eletrônico (*e-mail*), o ASSINANTE deverá informar e manter atualizado o endereço eletrônico no qual poderá receber as faturas referentes ao presente contrato, responsabilizando-se pela veracidade e exatidão do endereço eletrônico informado.

25.6. Quando oferecido pela OPERADORA, o ASSINANTE poderá optar pelo pagamento único ou em número reduzido de parcelas, referentes à prestação semestral ou anual dos serviços, ou ainda a qualquer outro período acordado entre as partes.

25.7. O ASSINANTE poderá contestar os valores constantes dos documentos de cobrança (“mensalidade”), observando-se, para tanto, o seguinte:

- (i) A parcela incontroversa dos valores deverá ser paga na data do vencimento, recaindo a contestação apenas sobre a parcela reputada indevida pelo ASSINANTE;
- (ii) A contestação deverá ser formulada em até 5 (cinco) dias contados da data de vencimento do débito, por escrito ou através do meio indicado, acompanhada das respectivas fundamentações;
- (iii) O prazo previsto no item 28 (e subitens) será suspenso na data de formulação da contestação e apenas na hipótese de a OPERADORA ter recebido dita contestação em até 5 (cinco) dias contados do vencimento do débito. Contestações posteriores a este prazo não implicarão na suspensão do prazo previsto no item 28.3.;
- (iv) A OPERADORA apreciará e decidirá o pedido no prazo de 30 (trinta) dias contados da data de apresentação da contestação, manifestando-se pela sua procedência ou improcedência;
- (v) Em caso de procedência, a OPERADORA emitirá, se necessário, novo Documento de Cobrança, o qual deverá ser pago pelo ASSINANTE no prazo nele indicado;
- (vi) Em caso de improcedência, os valores constantes do Documento de Cobrança contestado deverão ser pagos tão logo o ASSINANTE seja informada da decisão, acrescidos dos encargos previstos nos itens 28 (e subitens) incidentes desde a data de vencimento original do débito.

## 26. REAJUSTE DE PREÇOS

26.1. O valor dos SERVIÇOS será reajustado na periodicidade mínima admitida em lei, atualmente a cada período de 12 (doze) meses, com base na variação de um dos seguintes índices de Mercado: Índice Geral de Preços – Mercado/IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, Índice Geral de Preços - Disponibilidade Interna/IGP-DI, divulgado

pela Fundação Getúlio Vargas, Índice de Preços ao Consumidor – IPC (FIPE), ou qualquer outro índice oficial que melhor reflita a perda do poder aquisitivo da moeda nacional ocorrida no período, escolhido pela OPERADORA a seu critério, ocasião em que a operadora avisará o ASSINANTE com no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência, e permitindo ao ASSINANTE que, caso não concorde com o índice escolhido, possa cancelar os serviços contratados sem ônus. A não aplicação do reajuste nas datas devidas não impedirá a OPERADORA de aplicação posterior, até que ocorra a prescrição legal.

## **27. EVENTOS EXTRAORDINÁRIOS**

27.1. Caso ocorra fato, evento ou sucessão de fatos ou eventos fora do controle da OPERADORA, especialmente os decorrentes de restrições ou limitações que lhe sejam impostas pelo Poder Público, seja em caráter eventual ou definitivo, que aumentem de forma excessiva os custos do SERVIÇO e tornem inviável a prestação do SERVIÇO, e caso legislação então vigente na época do referido fato ou evento, não permita o repasse ao ASSINANTE do referido aumento, fica assegurado à OPERADORA a rescisão do presente CONTRATO, sem quaisquer ônus, mediante prévio aviso de 30 (trinta) dias ao ASSINANTE.

## **28. ATRASO NO PAGAMENTO**

28.1. O não pagamento, por parte do ASSINANTE, de qualquer dos valores devidos em seu respectivo vencimento acarretará juros de mora à razão de 1% (um por cento) ao mês, calculados “pro rata die” sobre o valor original da fatura, até a data do efetivo pagamento, bem como a incidência de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do principal.

28.2. A eventual tolerância da OPERADORA com relação à dilação do prazo para pagamento não será interpretada como novação contratual. Na hipótese de o PLANO DE UTILIZAÇÃO escolhido pelo ASSINANTE prever o pagamento mediante boleto bancário e, sendo este o meio escolhido por ele, caberá a ele informar, antes da respectiva data de vencimento, à OPERADORA o seu não recebimento, sob pena de aplicação de correção e multa na forma do item 28.1.

28.3. Pelo não pagamento de qualquer valor, total ou parcial, na data de seu vencimento, o ASSINANTE será considerado devedor, podendo, nesse caso, a OPERADORA optar pelas seguintes alternativas:

- (i) pela suspensão parcial do SERVIÇO contratado, caracterizada pela redução da disponibilização de canais, restringindo a transmissão apenas aos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória pela OPERADORA, após 15 (quinze) dias de inadimplência, até a efetiva confirmação de quitação dos débitos em atraso, acrescidos dos encargos legais e contratuais previstos;
- (ii) pela suspensão total do SERVIÇO contratado, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item (i);
- (iii) pela rescisão do CONTRATO, após 30 (trinta) dias da suspensão prevista no item (ii).

28.4. A rescisão do CONTRATO prevista no item (iii) do item 28.3 acima não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes deste CONTRATO e/ou do CONTRATO DE PERMANÊNCIA (se houver), quando for o caso.

28.5. Se houver débito anterior ao constante da última fatura, o pagamento desta não impede a suspensão dos SERVIÇOS, assim como a prática das demais medidas cabíveis, até que seja efetuado o pagamento integral do débito.

28.6. Persistindo o débito, a OPERADORA reservar-se-á o direito de remeter os dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito. A OPERADORA providenciará a solicitação de exclusão dos dados do ASSINANTE aos órgãos de proteção ao crédito tão logo tenha conhecimento da comprovação da quitação realizada.

## **29. PRAZO DE VIGÊNCIA**

29.1. O presente CONTRATO vigorará por prazo indeterminado a contar da data do ingresso do ASSINANTE no sistema, que ocorrerá com a instalação e disponibilização do(s) SERVIÇO(S) ora contratado(s).

29.2. Na hipótese de contratação adicional ou renegociação do(s) SERVIÇO(S) contratado(s), a vigência, para tal(is) contratação(ões), se iniciará de acordo com a data estipulada no respectivo instrumento da celebração.

29.3. Na hipótese de o ASSINANTE optar pela OPÇÃO FIDELIDADE – CONTRATO DE PERMANÊNCIA do SERVIÇO ora contratado, nos moldes do item 10 acima, o referido CONTRATO DE PERMANÊNCIA vigorará por prazo certo e pré-determinado a contar da data da opção, nos termos e condições próprios do instrumento de contratação.

## **30. RESCISÃO CONTRATUAL E PENALIDADES**

30.1. O presente CONTRATO ficará, automaticamente, rescindido de pleno direito caso:

- (a) seja cancelada a autorização outorgada à OPERADORA pela ANATEL;
- (b) o endereço indicado pelo ASSINANTE na ORDEM DE SERVIÇO para a instalação do SERVIÇO não apresente, ou deixe de apresentar, as condições técnicas e de segurança, ou ainda, quando não esteja autorizado pelo CONDOMÍNIO, para a instalação e manutenção do SERVIÇO, não acarretando à OPERADORA quaisquer ônus adicionais em virtude de tais impossibilidades; e/ou
- (c) evidência de que o ASSINANTE utiliza indevidamente os SERVIÇOS, através da adulteração de equipamentos ou por qualquer outro meio, sendo prova da evidência, por exemplo, que o ASSINANTE frui de pacote ou pontos adicionais diferentes do que efetivamente contratado com a

OPERADORA ou em desconformidade com o PLANO DE SERVIÇO contratado.

(d) Uso abusivo do SERVIÇO, que consiste na utilização, reprodução ou retransmissão do sinal recebido da TV POR ASSINATURA e dos equipamentos, em caráter parcial ou total, sob qualquer forma, e independentemente da tecnologia empregada, dos canais, conteúdos audiovisuais e programas transmitidos, com intuito direto ou indireto de lucro, ou ainda quando inexistente o intuito de lucro.

30.2. A OPERADORA se resguarda do direito de rescindir o presente CONTRATO nas seguintes hipóteses, sem que lhe seja atribuído qualquer ônus:

(a) sejam suspensos/cancelados os sinais do ASSINANTE inadimplente, hipótese em que o ASSINANTE não terá direito à devolução de qualquer quantia até então paga, permanecendo responsável pelo pagamento dos valores em atraso, acrescido dos encargos legais e contratualmente previstos, conforme os serviços contratados e o prazo de contratação, podendo neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE;

(b) a reprodução indevida dos sinais transmitidos, quer por cópia, quer por comercialização, quer por utilização em número superior ao de pontos e de forma diversa do contratado, para si ou para terceiros. Além de infração contratual esta prática se constitui ilícito civil e penal, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais daí decorrentes, conforme a seleção de Serviços escolhida e o prazo de contratação dos serviços, poderá neste caso, ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE. Na hipótese de uso indevido do SERVIÇO, poderá ser concedido, a critério da OPERADORA, o prazo de 30 (trinta) dias para rescisão do contrato;

(c) haja constatação, por parte da OPERADORA, de que o ASSINANTE está realizando práticas expressamente vedadas e/ou consideradas lesivas no presente CONTRATO.

30.3. O presente CONTRATO poderá ser rescindido por ambas as partes em caso de violação das obrigações ou de qualquer cláusula do contrato pela outra parte.

30.4. Em qualquer caso de rescisão, poderá ocorrer, ainda, ônus adicional ao ASSINANTE que tenha optado por benefícios da OPÇÃO FIDELIDADE - CONTRATO DE PERMANÊNCIA na forma prevista no item 10 deste instrumento, assim como ao ASSINANTE que não tenha devolvido, ou que se negue a devolver, no prazo de 30 (trinta) dias, contados da rescisão, os equipamentos de propriedade da OPERADORA que lhe tenham sido, eventualmente, cedidos em regime de locação ou comodato.

30.5. No caso de indícios graves, fraude ou de utilização indevida ou ilegal dos SERVIÇOS e/ou dos equipamentos e acessórios relacionados, a OPERADORA poderá suspender a prestação dos SERVIÇOS enquanto proceder à apuração dos fatos e, uma vez confirmados, rescindir o presente CONTRATO, sem prejuízo da responsabilização civil e/ou criminal do ASSINANTE.

30.6. A OPERADORA se reserva o direito de rescindir o presente CONTRATO, por qualquer outro motivo adicional aos citados acima, mediante comunicação prévia ao ASSINANTE com pelo menos 30

(trinta) dias de antecedência.

### **31. VEDAÇÕES**

31.1. Sem prejuízo de outras não elencadas e das demais disposições do presente instrumento, ficam expressamente vedado ao ASSINANTE, sujeitando-se o infrator a todas as cominações legais decorrentes, inclusive a rescisão contratual:

(a) proceder à alteração por conta própria do(s) ponto(s) de instalação, devendo, quando desejar, solicitar esse serviço à OPERADORA, arcando com seu respectivo preço por ela praticado na época da instalação;

(b) promover, por si ou por seus prepostos, qualquer espécie de alterações no sistema e/ou nos equipamentos utilizados na prestação do SERVIÇO;

(c) utilizar a rede da OPERADORA para utilização de serviços não contratados.

### **32. CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO**

32.1. A OPERADORA colocará à disposição do ASSINANTE o direito ao uso gratuito do suporte técnico que lhe será prestado pela OPERADORA, através de sua Central de Relacionamento no telefone 10600 ou por meio do site da OPERADORA na INTERNET no endereço [www.alaresinternet.com.br](http://www.alaresinternet.com.br) ou por quem esta indicar, desde que os assuntos e/ou dúvidas do ASSINANTE limitem-se exclusivamente a assuntos relativos à conexão prestada pela OPERADORA do SERVIÇO.

32.2. Nas situações de Assistência Técnica com deslocamento improdutivo de técnico (ausência do Assinante e/ou acesso impossibilitado), e nas que sejam causadas por mau uso do equipamento/sistema e, serviços adicionais (exemplo: troca de aparelhos e/ou equipamentos), as visitas técnicas poderão ser cobradas em conformidade com a tabela de valores vigente à época.

32.3. A OPERADORA poderá cobrar do ASSINANTE visita infrutífera, bem como a reposição de EQUIPAMENTOS danificados por mau uso. Por visita técnica infrutífera, entende-se a constatação de inexistência de problema no SERVIÇO ou nos EQUIPAMENTOS da OPERADORA ou a ausência de pessoa responsável que autorize a entrada de técnicos credenciados da OPERADORA, sem prejuízo de outras hipóteses.

### **33. DOS DEMAIS DIREITOS E DEVERES DO ASSINANTE**

33.1. São direitos e deveres do ASSINANTE os que dispõem o artigo 77 da Resolução 581/2012 da ANATEL, por outros Regulamentos, incluindo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632/2014 da ANATEL, e demais leis e normas aplicáveis ao SERVIÇO.

## 34. DOS DEMAIS DIREITOS E OBRIGAÇÕES DA OPERADORA

34.1. São direitos e obrigações da OPERADORA os que dispõem os artigos 72 e 73 da Resolução 581/2012 da ANATEL, por outros Regulamentos, incluindo o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632/2014 da ANATEL, e demais leis e normas aplicáveis ao SERVIÇO.

## 35. NOVAÇÃO

35.1. A não utilização pela OPERADORA de qualquer das prerrogativas que lhe são asseguradas por este instrumento não importará em novação contratual ou renúncia de direitos, podendo passar a exercê-los a qualquer tempo e a seu exclusivo critério.

## 36. SUCESSÃO

36.1. O presente CONTRATO obriga as partes, seus herdeiros ou sucessores legais ao seu cumprimento fiel e integral, a qualquer tempo.

## 37. DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE E DA AGÊNCIA REGULADORA

37.1. A legislação que regula os SERVIÇOS ora contratados pode ser obtida na INTERNET no *site* oficial da ANATEL [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) ou através dos correios, escrevendo para o endereço: SAUS Quadra 06 Blocos E e H, CEP 70.070-940 - Brasília – DF, Biblioteca - Anatel Sede - Bl. F – Térreo, ou através da Central de Atendimento da ANATEL: 0800-33-2001; Pabx: (0XX61) 2312-2000; Fax: (0XX61) 2312-2002

## 38. DO FORO

38.1. O foro eleito para dirimir qualquer questão relativa a este CONTRATO é o foro da comarca do domicílio do ASSINANTE.

Natal/RN, 14 de julho de 2023.

\* \* \*



## Contrato Padrão - SeAc 14 07 Cabo Telecom vf pdf

Código do documento 4cfd4a-ef26-4e3b-96b3-973469766140



### Assinaturas



PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800

Certificado Digital

paloma.mansano@alaresinternet.com.br

Assinou como parte



FRANCESCA ROMANO RIOS

Certificado Digital

francesca.rios@alaresinternet.com.br

Assinou como parte

### Eventos do documento

#### 14 Jul 2023, 11:42:36

Documento 4cfd4a-ef26-4e3b-96b3-973469766140 **criado** por ENZO WEISHAAPT RAPUCCI (635fecec-7868-4e6b-9a2e-e1715e972b45). Email:enzo.rapucci@alaresinternet.com.br. - DATE\_ATOM: 2023-07-14T11:42:36-03:00

#### 14 Jul 2023, 11:44:15

Assinaturas **iniciadas** por ENZO WEISHAAPT RAPUCCI (635fecec-7868-4e6b-9a2e-e1715e972b45). Email:enzo.rapucci@alaresinternet.com.br. - DATE\_ATOM: 2023-07-14T11:44:15-03:00

#### 14 Jul 2023, 12:19:43

**ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL** - PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800

**Assinou como parte** Email: paloma.mansano@alaresinternet.com.br. IP: 177.76.226.187

(ip-177-76-226-187.user.vivozap.com.br porta: 62830). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=AC SOLUTI v5,OU=AC SOLUTI Multipla v5,OU=A1,CN=PALOMA MANSANO TEIXEIRA VELLASCO:29923460800. - DATE\_ATOM: 2023-07-14T12:19:43-03:00

#### 17 Jul 2023, 10:38:41

**ASSINATURA COM CERTIFICADO DIGITAL ICP-BRASIL** - FRANCESCA ROMANO RIOS **Assinou como parte**

Email: francesca.rios@alaresinternet.com.br. IP: 8.242.94.82 (8-242-94-82.static.ciriontechnologies.com.br porta: 52662). Dados do Certificado: C=BR,O=ICP-Brasil,OU=ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL CONSELHO FEDERAL,OU=AC OAB G3,OU=A3,CN=FRANCESCA ROMANO RIOS. - DATE\_ATOM: 2023-07-17T10:38:41-03:00

Hash do documento original



25 páginas - Datas e horários baseados em Brasília, Brasil  
**Sincronizado com o NTP.br e Observatório Nacional (ON)**  
Certificado de assinaturas gerado em 17 de July de 2023, 16:08:18



(SHA256):85777c1c35b55f952a25eeaa77f564f695b5c7242b24b3acf3fecb10ae43f736

(SHA512):a51fc4d8624a6282d600e1954eda3a467aa0d476fa583294b4136a5316ede382f52993a282e046e1a53b9d867046a2c261f93ac281948b17b939c8f019bd26a1

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

# NATAL CARTÓRIO 2º OFÍCIO DE NOTAS



Certidão eletrônica, com valor do documento registrado sob o número 231526 em 21/07/2023, assinada digitalmente pelo 2º Ofício de Notas de Natal.

REGISTRO ELETRÔNICO: Certifico que foi apresentado este documento, com 25 página(s), protocolizado em 20/07/2023 sob número 25739 e registrado no "Livro B" de Títulos e Documentos sob o número 231526 em 21/07/2023 neste NATAL CARTÓRIO 2º OFÍCIO DE NOTAS, possui o mesmo valor probante do original para todos os fins de Direito, seja em Juízo ou fora dele, nos termos dos artigos 161 da Lei n. 6.015/73 e 217 da Lei 10.406/02 e foi extraída sob forma de documento eletrônico devendo para validade ser conservada em meio eletrônico, bem como comprovada a autoria e integridade. Certifico ainda, que a assinatura digital constante neste documento eletrônico está em conformidade com os padrões da ICP-Brasil, nos termos da Lei 11.977 de 07 de julho de 2009. [Cartorio R\$: 534,43, FDJ R\$: 187,65, FRMP R\$: 30,87, FCRCPN R\$: 62,55, ISS Lei 610/2017 R\$: 26,72, PGE R\$: 4,08] - Total R\$: 846,30. O referido é verdade, e dou fé. Eu, PAULO SÉRGIO MORAIS DA COSTA FILHO, Tabelião Público, que digitei e subscrevi. Natal / RN 21 de Julho de 2023.

Poder Judiciário do RN  
Selo Digital de Fiscalização  
Normal  
RN202300949530109546XJU  
Confira em: <https://selodigital.tjrn.jus.br>



Documento assinado digitalmente em Conformidade do Padrão Brasileiro de Assinatura Digital, padrão ICP-Brasil. Validação do atributo de assinatura digital <https://valida.2oficionatal.com.br//documento/7b1982a4>. Este é um documento público eletrônico, emitido nos termos da Medida Provisória de nº 2200-2, de 24/08/2001, só tendo validade em formato digital. Vedada a sua reprodução.

